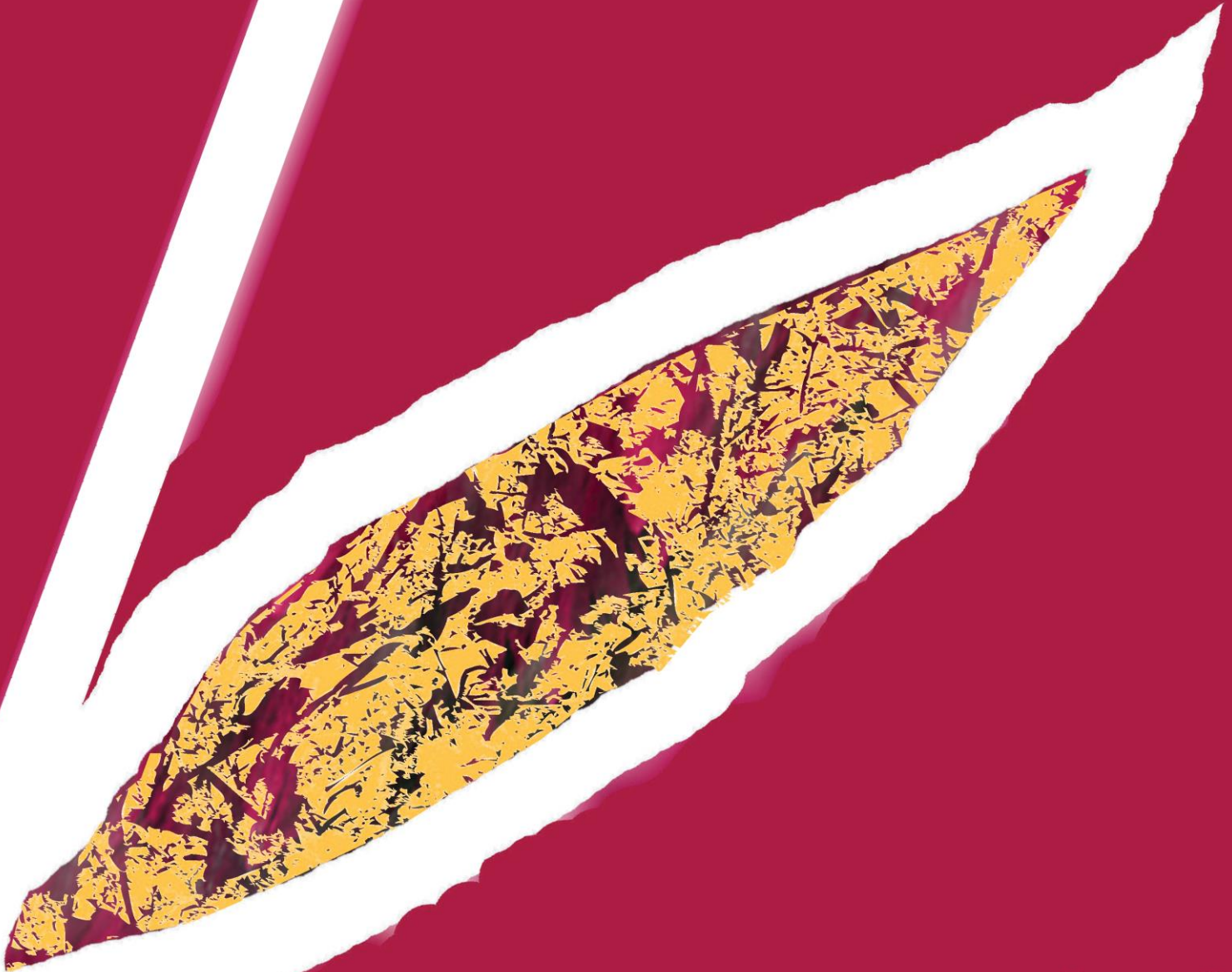


NOORA ELONEN
RONJA KUOKKANEN



"SAAVUTETAANKO TÄLLÄ ASIAKKAAN TARPEISTA LÄHTEVÄ APU?"

Katsaus sote-uudistukseen
satakuntalaisten sosiaali- ja terveysalan
ammattilaisten näkemysten kautta

”SAAVUTETAANKO TÄLLÄ ASIAKKAAN TARPEISTA LÄHTEVÄ APU?”

KATSAUS SOTE -UUDISTUKSEEN
SATAKUNTALAISTEN SOSIAALI- JA TERVEYSALAN
AMMATTILAISTEN NÄKEMYSTEN KAUTTA



NOORA ELONEN & RONJA KUOKKANEN

KIRJOITTAJAT:
NOORA ELONEN
RONJA KUOKKANEN

TAMPEREEN YLIOPISTO
YHTEISKUNTATIETEIDEN TIEDEKUNTA, PORI

PAINOTYÖ: JUVENES PRINT – SUOMEN YLIOPISTOPAINO OY,
TAMPERE 2016

ISBN: 978-952-03-0356-3 (nid.)
ISBN: 978-952-03-0357-0 (pdf)

TIIVISTELMÄ

Tämä raportti on katsaus sosiaali- ja terveysalan palvelurakenteen uudistuksen luomaan muutosympäristöön ja sen mukanaan tuomiin uusiin mahdollisuuksiin sekä haasteisiin julkisella, yksityisellä sekä kolmannella sektorilla toimivien Satakuntalaisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemysten kautta. Raportti tuo esille kentän odotuksia ja tarpeita Tampereen yliopiston Porin yksikön Porin sosiaalitieteellinen oppimiskeskittymä (POSOK) –hankkeen keväällä 2016 järjestämistä työpajoista kertyneen aineiston kautta.

Aineistosta havaittiin neljä erilaista näkökulmaa, joiden kautta toimijat toivat esiin sekä haasteita että mahdollisuuksia tulevaa muutosta koskien. Näitä näkökulmia olivat palvelujärjestelmän näkökulma, arvioinnin ja seurannan näkökulma, työntekijän näkökulma sekä asiakkaan näkökulma.

Uudistuvassa palvelujärjestelmässä toimijoita puhututti erityisesti asiakkaiden valinnan vapauden lisääntyminen, joka vaatii asiakkailta entistä enemmän vastuuta omista palvelukokonaisuuksista. Tämän nähtiin vaativan myös työntekijöiltä uudenlaista osaamista palveluohjauksessa, markkinoinnissa, asiakaspalvelussa ja toimijoiden välisessä yhteistyössä. Aukottomien palveluketjujen ja sen mahdollistamien yhteistyösuhteiden luominen nähtiin ensisijaisen tärkeänä. Toimijoita puhututti paljon myös kilpailutus ja siihen liittyen eri sektoreilla toimivien palvelutuottajien välinen tasa-arvo. Lähtökohdaksi haluttiin valtakunnalliset, yhdessä toimijoiden ja asiakkaiden kanssa laaditut laatu- ja seuranta-indikaattorit. Toimijoiden keskusteluista nousi esille myös erilaisia tutkimus- ja koulutustarpeita.

Toimijat korostavat sitä, että kaikilla sosiaali- ja terveysalan toimijoilla on loppujen lopuksi yhteinen tavoite: asiakkaan mahdollisimman hyvä palvelukokonaisuus ja apu. Lähtökohtana tulisi olla keskinäinen kunnioitus ja työjaon selkiyttäminen. Yhteistyön tulisi perustua sen tunnistamiseen, että eri sektoreilla ja toimijoilla on alkujaankin erilaista osaamista ja vahvuuksia, ja niitä yhdistelemällä saadaan asiakkaalle yhteistyöllä paras mahdollinen palvelu.

SAATTEEKSI

Käsillä oleva raportti tuo esille kehitettäviä teema-alueita sote-uudistukseen liittyen toimijoiden näkökulmasta. Kun kyse on ehkä Suomen suurimmasta hallinnollisesta uudistuksesta, on demokratian näkökulmasta olennaista, että tuodaan esille ja kuunnellaan kentän odotuksia ja tarpeita. POSOK-hankkeella on mahdollisuus toimia raportissa esiin nousvien kysymysten parissa hankkeelle määriteltujen keinovalikoimien rajoissa. POSOK-hankkeen tavoitteena on luoda edellytyksiä työorganisaatioiden uudistamiselle tarjoamalla tarvelähtöisesti kehittämistä ja tutkimusta sekä suunnittelemalla koulutusta.

POSOK-hankkeessa on nyt hyvä ottaa raportti käteen yhä uudelleen, ja tehdä sen mukaisia työsuunnitelmia hankkeen loppuajaksi. Hankkeessa tullaan jatkamaan sellaisten Workshoppien ja seminaarien järjestämistä, jotka paitsi käsittelevät ajankohtaisia aiheita myös tukevat sote-toimijoiden verkostoitumistoimintaa. Hankkeen toimintamuotoihin kuuluva sosiaalityön klinikka jatkaa kiinnostusta herättänyttä toimintaansa. Lisäksi tarkastellaan sitä, kuinka yliopistokeskuksen yksiköt opiskelijoineen voitaisiin valjastaa paremmin palvelemaan tärkeää uudisraivaajatyötä soten parissa. Porin yksikön sosiaalityöllinen toiminta ja POSOK-hankkeen aikana tiivistynyt yhteistyö eri tahojen kanssa pyritään säilyttämään ja ylläpitämään hankkeen päättymisen jälkeenkin.

POSOK-hankkeen puolesta kiitämme kaikkia workshoppeihin osallistuneita ja workshoppien rakentamisessa tiiviisti mukana ollutta Porin kaupungin perusturvaa. Kiitos kuuluu myös kevään 2016 seminaarin luennoitsijoille.

Porissa 23.tammikuuta 2017

YTM Noora Elonen

YTM, tohtoriopiskelija Ronja Kuokkanen

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	AINEISTO JA MENETELMÄT.....	3
2.1	Aineiston keruu.....	3
2.2	Tutkimuskysymykset ja aineiston analyysi	5
3	ERILAISET NÄKÖKULMAT MUUTOKSEEN.....	9
3.1	”Just se, että ei kilpailtaisi onko tämä mun vai sun.” - Palvelujärjestelmän näkökulma9	
3.2	”Me toimijat luotaisiin ne laatukriteerit yhdessä, kuunnellen asiakkaita. Heillehän me näitä palveluja rakennetaan.” – Arvioinnin ja seurannan näkökulma12	
3.3	”Oman mukavuusalueen ulkopuolella tietyssä mielessä joutuu työskentelemään ja sietämään sellaista epävarmuutta.” - Työntekijän näkökulma.....	14
3.4	”Kenen palveluja kehitetään? Heikoin porukka ei ehkä osaa ajaa asioitaan vaan heille jää helposti vain vastaanottajan asema.” – Asiakasnäkökulma	16
4	ERITYISKYSYMYKSIÄ	19
4.1	”Sitten sanoja, joilla pääsisimme sellaiseen uuteen yhteistyön kulttuuriin: asenne, kunnioitus, avoimuus, ammatillisuus ja uskallus.” – Perinteisistä rooleista uudenlaiseen yhteistyöhön.....	19
4.2	”Luulen, että oppilaitoksilla on aika iso rooli tässä.” - Muutokseen vastaaminen tutkimuksen, kehittämisen ja koulutuksen keinoin.....	22
5	YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	26
5.1	Erilaiset näkökulmat muutokseen ja niiden painottuminen keskusteluissa	26
5.2	Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset	27
	LÄHTEET	29
	LIITTEET	

KUVIOT JA TAULUKOT

Kuvio 1 Analyysikaavio.....	7
Kuvio 2 Esimerkki työskentelyohjeesta ja nelikentästä.....	34
Taulukko 1 Teema frekvenssit	35

1 JOHDANTO

Sosiaali- ja terveysalan yksityisten, julkisten ja kolmannen sektorin toimijoiden toimintaympäristössä on tapahtumassa suuria muutoksia meneillään olevan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelurakenteen uudistuksen eli sote-uudistuksen myötä. Uudistuksessa julkisten sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä 18 maakunnalle vuoden 2019 alussa. Uudistuksessa sosiaali- ja terveystalvelut yhdistetään asiakaslähtöisiksi kokonaisuuksiksi, talvelujen monikanavainen rahoitus yksinkertaistetaan ja asiakkaiden valinnanvapautta talveluissa laajennetaan. Tavoitteena on ka-ventaa ihmisten hyvinvointi- ja terveyseroja, parantaa talvelujen yhdenvertaisuutta ja saatavuutta sekä hillitä kustannuksia nykyistä asiakaslähtöisempien, vaikuttavampien ja paremmin yhteen sovitettujen talvelujen kautta.¹ Maakunnan vastuulla on tulevaisuudessa integroida eli yhteen sovittaa sosiaali- ja terveystalvelut perus- ja erityistasolla toimiviksi talvelu- ja hoitoketjuiksi ja varmistaa, että asiakkaan valinnanvapauden piiriin tulevat julkiset, yksityiset ja kolmannen sektorin talvelut toimivat yhteen, tieto kulkee sujuvasti ja talvelut täyttävät laatukriteerit. Kunnat vastaavat jatkossa mm. työllisyyden hoidosta, sivistyksen sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämisestä, vapaa-ajan talveluista, paikallisesta elinkeinopolitiikasta sekä kaupunkisuunnittelusta.²

Satakunnassa Satakunnan sote-alueen yhteinen Satasote -nimellä etenevä uudistus valmistelee 18 kunnan ja 223 000 asukkaan sosiaali- ja terveystalvelujen sekä erikoissairaanhoidon yhteen sulauttamista. Valmistelu toteutetaan pääosin työryhmytyöskentelyn kautta. Valmistelutyöryhmissä on mukana sosiaali- ja terveydenhuollon ja muiden alojen asiantuntijoita, luottamushenkilöitä, kolmannen sektorin toimijoita sekä yrittäjäjärjestöjen edustajia. Tavoitteena on talvelu, joka tavoittaa kaikkialla, joko lähivastaanotolla, etäyhteydellä tai liikkuvien talveluin.³

Muutosympäristö edellyttää yksityisen (ml. kolmas sektori) ja julkisen sektorin organisaatioilta ja heidän henkilöstöltään uusia toimintatapoja ja osaamista. Tampereen yliopiston Porin yksikön Porin sosiaalitieteellinen oppimiskeskittymä (POSOK) hanke vastaa

¹ Sosiaali- ja terveysministeriö (2016) Mikä on Sote-uudistus? Saatavilla: <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>. Viitattu 25.11.2016.

² Satakuntaliitto (2016) Maakuntauudistus Satakunnassa. Saatavilla: http://www.sata-kunta2019.fi/?page_id=240. Viitattu 15.12.2016.

³ Satasote (2016). Info. Saatavilla: https://www.satasote.fi/?page_id=281. Viitattu 8.12.2016.

tarpeeseen uudistaa Satakunnan työpaikkoja ja palveluita nykyisessä toimintaympäristön muutoksessa. POSOK luo edellytyksiä työorganisaatioiden uudistamiselle tarjoamalla tarvelähtöisesti organisaatioille ja niiden asiantuntijatehtävissä toimiville henkilöille tutkimusta ja kehittämistä sekä suunnittelee koulutusta. Yliopiston ja alueen toimijoiden kanssa organisoidaan myös yhteisen kehittämisen toimintoja, joissa toimijat ja kehittäjät kohtaavat toisensa nettipohjaisella alustalla ja myös kasvokkain erilaisissa tilaisuuksissa.⁴

Tämä raportti tarjoaa katsauksen muutosympäristöön ja sen mukanaan tuomiin uusiin mahdollisuuksiin sekä haasteisiin julkisella, yksityisellä sekä kolmannella sektorilla toimivien Satakuntalaisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemysten kautta. Raportin tavoitteena on paitsi tuoda esille kentän odotuksia ja tarpeita, myös tukea POSOK -hankkeen jatkosuunnitelmia. Raportti pohjautuu POSOK -hankkeen keväällä 2016 järjestämien työpajojen tuotoksiin.

Raportti koostuu johdannon lisäksi neljästä pääluvusta. Luvussa 2. esitellään POSOK -hankkeen järjestämistä työryhmistä kerätty selvitysaineisto ja aineiston analyysissa käytetyt menetelmät. Raportin tulososio koostuu kahdesta osiosta, joista luku 3. esittelee aineistolähtöisesti, millaisia ajatuksia toimintaympäristön muutos kentän toimijoissa herättää liittyen palvelujärjestelmään, palvelujen arviointiin ja seurantaan, työntekijöiden työhön ja asiakkaan osallisuuteen. Tulososion toisessa osiossa eli luvussa 4. muuttuvaa toimintaympäristöä ja sen mukanaan tuomia uusia haasteita ja mahdollisuuksia tarkastellaan eri sektoreiden toimijoiden välisen yhteistyön sekä tutkimuksen ja kehittämisen näkökulmista. Raportin viimeisessä luvussa 5. esitetään selvityksen tulosten yhteenvedon lisäksi POSOK -hankkeen asiantuntijoiden ajatuksia muutosympäristöön ja siinä toimivien organisaatioiden ja henkilöstön tukemiseen muutoksessa.

Selvityksen ovat laatineet YTM Noora Elonen ja YTM Ronja Kuokkanen. Raportin lukujen 3.2., 3.3. ja 4.2. pääkirjoittaja on Elonen ja lukujen 3.1., 3.4. ja 4.1 pääkirjoittaja on Kuokkanen. Muilta osin raportti on kirjoitettu yhteiskirjoittamalla.

⁴ Tampereen yliopiston Porin yksikkö (2016). Porin sosiaalitieteellinen oppimiskeskittymä -hanke (POSOK) Saatavilla: <http://www.uta.fi/yky/pori/posok.html>. Viitattu 10.12.2016.

2 AINEISTO JA MENETELMÄT

Tässä luvussa esitellään POSOK -hankkeen järjestämistä työryhmistä kerätty selvitys aineisto ja aineiston analyysissa käytetyt menetelmät.

2.1 Aineiston keruu

Aineisto koostuu POSOK –hankkeen järjestämien tilaisuuksien aikana nauhoitetusta keskustelumateriaalista. POSOK –hanke järjesti keväällä 2016 iltapäivän kestävä Sotemuutos työpajan (ks. liite 1. eli työpajaohjelma) Porin perusturvassa, jonka tavoitteena oli saada tilannekuvaus Satasoten tilanteesta, oppia yhdessä sekä jakaa ja kehittää ajatuksia työpajojen teemoista. Työpaja koostui perusturvajohtajan esittämästä Satasoten tilannekuvasta sekä työpajatyöskentelystä. Työpajaan osallistui 16 henkilöä yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta. Työpajan aikana muodostettiin neljä ryhmää, jotka keskustelivat seuraavista teemoista: palvelujen järjestämisen ja tuottamisen eettiset perusteet, yhteistyöllä tuloksiin - uusi palvelujen järjestämisen ja tuottamisen kulttuuri, koulutuksen ja tutkimuksen merkitys ja mahdollisuudet uudistuvan sote:n yhteydessä ja korkeakouluopiskelijoiden rooli alueellisten palvelujen kehittämisessä (työharjoittelu, opinnäytteiden hyödyntäminen, opetuksen sisältö). Ryhmätyöskentelyn loppukeskustelu ja tulosten purku nauhoitettiin.

Toinen, suurempi, POSOK –hankkeen järjestämä tilaisuus oli loppukevästä 2016 Porin yliopistokeskuksessa järjestetty ”Palvelujen järjestäminen ja tuottaminen uudistuvissa sosiaali- ja terveystaloudissa” -seminaari. Seminaariin osallistui 71 henkilöä eri sektoreilta. Seminaari oli kokopäiväinen, ja koostui aamupäivän alustuksista sekä iltapäivän työryhmätyöskentelystä. Seminaarin alustajat puhuivat tulevasta sote-uudistuksesta eri näkökulmista (ks. liite 2 eli seminaariohjelma). Alustukset nauhoitettiin ja nauhoitettua aineistoa käytetään hyödyksi tässä raportissa. Osallistujat saivat laajasti tietoa uudistuksesta sote-asiantuntijoiden, yksityisen sektorin, kolmannen sektorin sekä tutkijan näkökulmista. Seuraavaksi esitetään lyhyet tiivistykset alustuksista, joiden pohjalta seminaarin osallistujat lähtivät työstämään iltapäivän työryhmien kysymyksiä.

STM:n neuvotteleva virkamies Satu Karppanen johdatteli seminaarin osallistujat sote-uudistukseen ja sen tuoreimpiin uutisiin. Hän kertoi muun muassa parhaillaan valmisteilla olevasta valinnanvapaudesta sekä muista tulevista lakiuudistuksista.

Porin perusturvajohtaja Terttu Nordman esitteli sote -uudistuksen edistymistä Satakunnan näkökulmasta. Suunnittelussa on lähdetty liikkeelle asiakas edellä. Satasote:ssa työ on aloitettu nykytilakartoituksen tekemisellä muun muassa Satakunnan alueen sosiaali- ja terveystoimipalvelujen toimipisteistä, johdon ja henkilökunnan määristä sekä väestön ikäkehityksestä. Satakunnassa ei haluta jatkossa maksaa ”seinistä”, vaan palveluista. Nordman kannusti seminaarin osallistujia osallistumaan Satasoten valmisteluun ja tekemään siitä yhdessä maailman parhaan.

Satakunnan yrittäjien toimitusjohtaja Markku Kivinen puhui puolestaan sote-uudistuksesta yrittäjien näkökulmasta. Kivisen mukaan on tärkeää, että kaikki pääsevät mukaan tuottajiksi samoilla ehdoilla. Yrittäjien kannalta erityisesti valinnanvapaus –teema on olennainen. Hän painotti sitä, kuinka tehokkuus ei tarkoita esimerkiksi laadun heikkene- mistä tai henkilöstön vähentämistä. Se tarkoittaa hänen mielestään ennen kaikkea tuotta- vuuden tehostamista. Hänenkin mielestään olennaisinta on se, että asiakas kokee saavansa hyvän palvelun.

Professori Heikki Hiilamo Helsingin yliopistosta tarkasteli alustuksessaan sote-uudistusta sosioekonomisten hyvinvointierojen näkökulmasta. Hän kertoi, että Suomessa on suuria terveyseroja sosioekonomisten ryhmien välillä ja ne näkyvät koetussa terveydessä, toi- mintakyvyssä, sairastavuudessa, kuolleisuudessa, terveyskäyttäytymisessä, biologisissa riskitekijöissä sekä palvelujen käytössä ja saannissa. Myös alueelliset erot ovat Hiilamon mukaan suuria ja keskeinen asia terveyserojen kaventamisessa on palvelujen saaminen ja käyttö. Uudessa sotessa tulisikin pyrkiä hänen mukaansa kaventamaan hyvinvointieroja ja palveluiden saatavuutta, jotta Suomessa ei ajauduta siihen, että ihmiset jakaantuvat pal- velujen suhteen A ja B ryhmiin, joissa A ryhmässä olevat käyttävät varallisuuttaan yksi- tyisiin vakuutuksiin ja palveluihin ja B ryhmä jää heikentyvien julkisten palvelujen pii- riin.

Satakunnan yhteisökeskuksen toiminnanjohtaja Milja Karjalainen esitteli alustuksessaan kolmannen sektorin ja julkisen sektorin suhteen nykytilaa sekä niitä hyvin toimivia asioita

tai haasteita, joihin voisi myös tulevaisuudessa panostaa, jotta sote-uudistuksessa ei hävitettäisi tällä hetkellä hyvin toimivia yhteistyön muotoja. Karjalainen toivoi, että tulevaisuudessa päästäisiin pois ajattelusta, jossa oikean osaamisen ajatellaan olevan julkisen sektorin organisaatioissa ja puuhastelun tapahtuvan järjestöissä. Järjestöissä on töissä hyvin koulutettua ammattihenkilökuntaa, joilla on mahdollisuus perehtyä yhteen toiminta-alueeseen tai kohderyhmään ja kerryttää erityisosaamistaan siinä. Karjalainen toivoi, että järjestöt otettaisiin jatkossa vahvemmin mukaan myös strategiseen yhteistyöhön, suunnittelemaan palveluita ja toimintoja. Lisäksi hän toivoi, että asiakkaat ohjattaisiin julkiselta sektorilta läpi tai ohi järjestötoiminnan pariin joustavasti, asiakkaan tarpeiden mukaan, sillä järjestöllä on hänen mukaansa iso rooli siinä, että ihminen saa toipumisensa tueksi vertaistoimintaa ja muuta tukea. Järjestökentällä toivotaan myös, että järjestöt voisivat olla ostopalvelujen tuottajina tulevilla sote alueilla, ilman, että niiden ideologia yleishyödyllisyydestä ja voiton tavoittelemattomuudesta kärsisi esimerkiksi yhtiöittämispaineen vuoksi.

Iltapäivän ohjelma koostui neljästä eri työryhmästä, joiden teemat ja alateemat syntyivät sote-työpajasta kummunneen keskustelun ja materiaalin pohjalta. Jokainen neljästä työryhmästä jakautui vielä 2-4 alaryhmään. Liite 3. kuvaa työryhmiä ja niiden alaryhmiä. Seminaarin osallistujat oli valmiiksi jaettu työryhmiin, mutta kukin sai valita itseään kiinnostavan alaryhmän. Työryhmissä työskentelyä ohjasi lisäksi valmiiksi luotu nelikenttä (ks. liite 4. eli malli nelikentästä), johon kunkin alaryhmän osallistujat täyttivät keskusteluissa syntyneitä ajatuksiaan. Nelikenttään toivottiin selkeitä ja konkreettisia ideoita seuraavien otsikoiden alle: hyödyt/mahdollisuudet, haasteet, keinot, toimijat. Tässä raportissa käytetty aineisto koostuu edellä mainittujen aineistojen lisäksi 11 alaryhmän keskustelujen nauhoituksista.

Työpajan, alustusten sekä työryhmien tuottamaa nauhoitettua materiaalia on yhteensä 900 minuuttia eli 15 tuntia. Nauhoitettu materiaali on litteroitu peruslitteroinnin mukaan eli puhekielelle, ja litteroitua aineistoa on yhteensä 87 sivua.

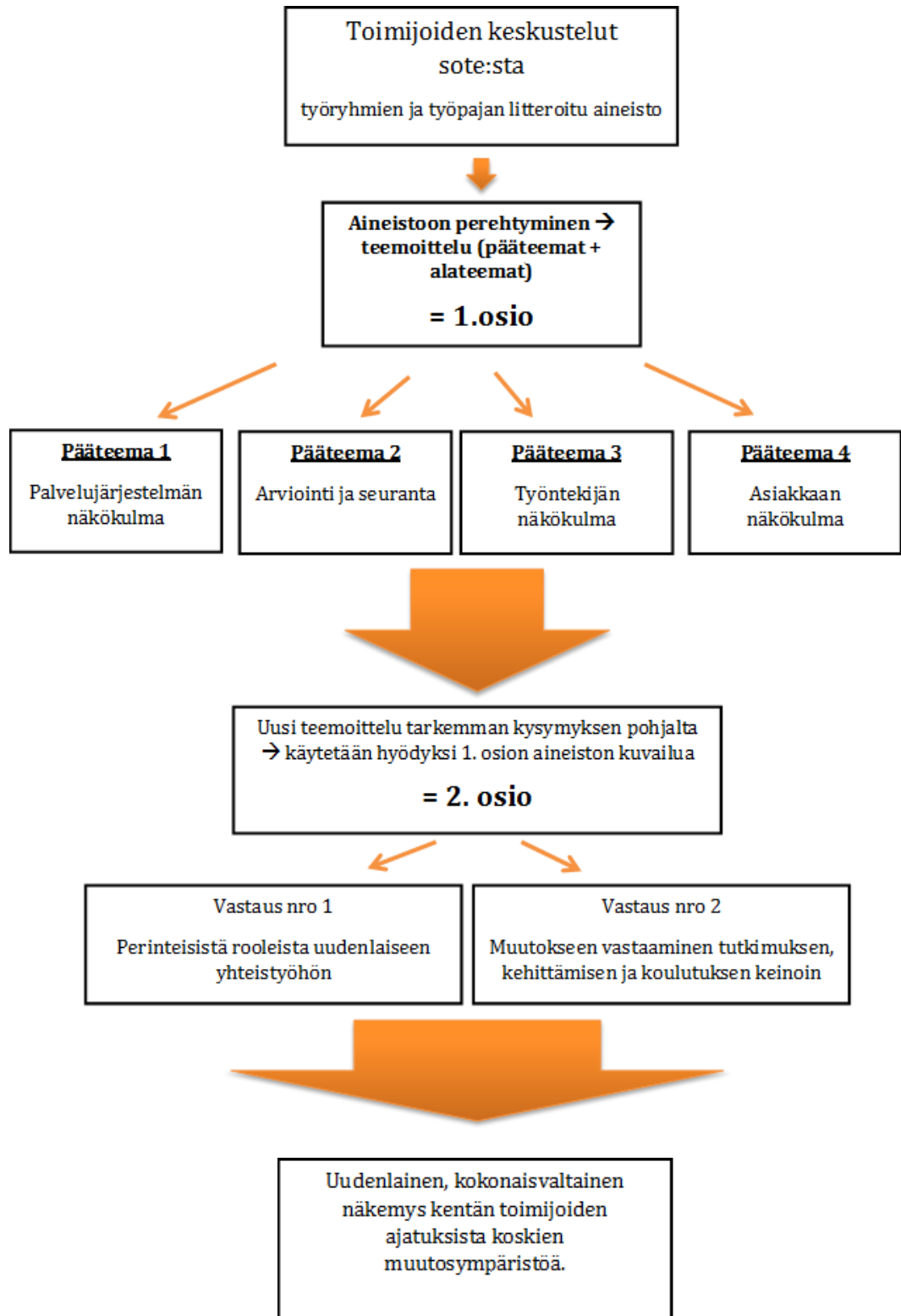
2.2 Tutkimuskysymykset ja aineiston analyysi

Analyysissä hyödynnettiin laadullisen aineiston analyysiin tarkoitettua QDA Miner Lite –ohjelmaa. Aineiston analyysi aloitettiin lukemalla koko aineisto tarkasti läpi, sekä etsimällä aineistosta toistuvia teemoja. Tämän jälkeen teemat koottiin ja niistä muodostettiin

neljä kokonaisuutta, joiden mukaan aineisto käytiin uudelleen läpi. Eri teemat koodattiin aineistoon eri värein. Pääteemat kuvaavat ennen kaikkea sosiaali- ja terveysalan toimijoiden ajatuksia, näkemyksiä, huolia ja keinoja sote-uudistukseen liittyen. Aineisto luettiin vielä kolmannen kerran uusia teemoja hyödyntäen, jolloin muodostettiin kunkin teeman alle alateemat. Tämän teemoittelun tarkoituksena oli saada monipuolinen ja kattava kuva aineistosta. Analyysin pohjalta syntyneet aineistolähtöiset pääteemat kuvaavat sote-uudistukseen liittyvää keskustelua neljästä eri näkökulmasta, jotka ovat palvelujärjestelmän näkökulma, arvioinnin ja seurannan näkökulma, työntekijän näkökulma ja asiakkaan näkökulma. Tekstin joukossa on havainnoillistavia aineisto-otteita, joissa eri sektoreiden edustajat pohtivat muuttuvaa toimintaympäristöä näistä eri teemoista.

Ohjelma mahdollistaa aineiston analyysin sekä laadullisesti että määrällisesti. Analyysissä painottuu laadullinen näkökulma, mutta tämän lisäksi ohjelmistoa on hyödynnetty laskemalla frekvenssit jokaiselle pää- ja alateemalle. Näin voidaan tarkastella sitä, kuinka paljon mikäkin teema painottui aineistossa. Frekvenssejä ei esitetä tekstin joukossa, mutta niihin voi tutustua liitteessä 5.

Aineiston analyysin toisessa vaiheessa pyrittiin vastaamaan tarkemmin kysymyksiin, jotka kumpuavat sekä POSOK –hankkeen tavoitteista että sote-uudistuksen mukanaan tuomista uusista käytännöistä. Tutkimuskysymykset ovat: 1) Millaisia haasteita ja mahdollisuuksia eri sektoreiden väliseen yhteistyöhön tulee liittymään tulevassa sote-mallissa? ja 2) Miten koulutuksen, tutkimuksen ja kehittämisen rooli näyttäytyy tulevassa sote-uudistuksessa; millaisia tarpeita, haasteita ja mahdollisuuksia koulutuksen, tutkimuksen ja kehittämisen hyödyntämiseen liittyy? Kuvio 1. seuraavalla sivulla havainnoillistaa analyysin rakentumista.



Kuvio 1 Analyysikaavio

1. OSA: ERILAISET NÄKÖKULMAT MUUTOKSEEN

3 ERILAISET NÄKÖKULMAT MUUTOKSEEN

Tämä luku esittelee aineistolähtöisesti, millaisia ajatuksia toimintaympäristön muutos kentän toimijoissa herättää liittyen palvelujärjestelmään, palvelujen arviointiin ja seurantaan, työntekijöiden työhön ja asiakkaan osallisuuteen.

3.1 ”Just se, että ei kilpailtaisi onko tämä mun vai sun.” - Palvelujärjestelmän näkökulma

Toimijat pohtivat sote-uudistusta paljon palvelujärjestelmän näkökulmasta ja erityisesti muutoksen mukanaan tuomien uusien haasteiden näkökulmasta. Toimijoiden puheesta nousi esille viisi erilaista huolen aihetta koskien palvelujärjestelmän toimintaa tulevaisuudessa. Näitä ns. kipukohtia tai asiakokonaisuuksia, joihin toimijoiden mielestä tulisi kiinnittää uudistuksessa erityistä huomiota, olivat erityisosaamisen säilyminen, alueiden tasa-arvo, kilpailutuksen kriteerit ja aikajänne, tuottajien välinen tasa-arvo sekä yhteistyön haasteet ja sujuvat palveluketjut.

Uudistuksessa sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisvastuu annetaan perustettaville 18 maakunnalle. Uudistuksen yhteydessä laajennetaan asiakkaiden ja potilaiden valinnanvapautta perustason palveluissa ja soveltuvilta osin myös erityistason palveluissa ja edistettään monituottajamallia, joka edellyttää palveluketjujen integraatiota. Tämä tarkoittaa sitä, että maakunnan tulee järjestää hoito- ja palvelukokonaisuudet siten, että eri palveluilla ja palvelutuottajilla on sujuva yhteys muihin palveluihin.⁵

Tällä hetkellä kentällä toimii monia järjestöjä, jotka ovat erikoistuneet tiettyjen asiakasryhmien palveluihin, tukeen ja neuvontaan. Toimijoita huolestuttaa, tuleeko palvelujen kilpailuttaminen suurempina palvelukokonaisuuksina tai palvelupaketteina heikentämään kolmannen sektorin toimijoiden toimintaedellytyksiä ja uhkaavatko itsehallintoalueiden sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisen ja kunnallisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen väliset rajapintakysymykset järjestöjen rahoitus pohjaa. Perinteisesti järjestöissä on palvelutuotannon ohella tai pelkästään tuotettu monia ennaltaehkäiseviä toimintoja,

⁵ Sosiaali- ja terveysministeriö (2016) Mikä on Sote-uudistus? Saatavilla: <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>. Viitattu 25.11.2016.

joita on rahoitettu erilaisin avustuksin ja hankerahoituksin. Kun palvelujen järjestämistä vastuu siirtyy maakunnille ja kuntiin jää terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, mietittävää kolmannen sektorin toimijoita ennaltaehkäisevän toiminnan rahoitus. Toimijoiden huolena on se, että järjestöjen toimintaedellytysten heikkeneminen uhkaa erityisosaamisen tai erityisryhmien tuen ja neuvonnan säilymistä kentällä. Alla olevassa aineisto-otteessa järjestön edustaja pohtii mahdollisuutta pärjätä kilpailussa isoja yhtiöitä vastaan.

Kilpailutukseen liittyi myös aineistosta esille noussut huoli tuottajien välisestä tasa-arvosta tulevaisuudessa. Toimijat pohtivat sitä, miten palvelutuottajien erilaiset lähtökohdat resurssien ja markkinointi- ja tuotteistamisosaamisen kannalta vaikuttavat tasa-arvon toteutumiseen kilpailutuksiin osallistumisessa. Toimijat ovat huolissaan siitä, että

palvelujen kilpailuttaminen suurempina

palvelukokonaisuuksina tai palvelupaketteina

heikentää pienten paikallisten yritysten ja

kolmannen sektorin toimijoiden mah-

dollisuuksia päästä tuottajamarkki-

noille. Toimijat epäilevät, ettei kol-

mannen sektorin toimijoilla ole sa-

manlaista osaamista tuotteistaa ja

markkinoida palvelujaan kuin yri-

tyksillä. Kentällä toivottiinkin, että

kaikille palvelutuottajille olisi tarjolla

koulutusta tulevista muutoksista ja ver-

kostomaisesta toiminnasta, jotta kaikki tuotta-

jat olisivat samalla viivalla ainakin uutta

ja kilpailutusperiaatteita koskevan tiedon osalta.

toimijoita mietitytti myös tuottajien erilaiset resurssit. Toimijat nostivat esille sen, että

pienien yritysten voi olla mahdotonta tehdä investointeja esim. tietojärjestelmiin, jos kai-

kilta tuottajilta tullaan jatkossa vaatimaan yhteneväisiä järjestelmiä. Huolta herättivät

myös suuret, monikansallisten yritykset, joiden uskotaan voivan polkea hintoja kilpailu-

tuksissa.

"Niillä on kapasiteettia laittaa hinnat niin alas, ettei tavallinen toimija pysty siihen. Ne voi tehdä muutaman vuoden tappiolla ja kaapata sen palvelun. Eikä siellä välttämättä ole sellaista osaamista mitä esimerkiksi vaikka kriisityön osalta meillä on. Meillä on pitkään töitä tehnyt, hyvin koulutettu väki, joka tuntee toimintaympäristön. Ne on tietysti mielessä myös kilpailuetuja, mutta ei mitään mahdollisuutta pärjätä sellaisessa kilpailussa."

–Järjestöedustaja (työryhmä 1.1..)

järjestelmää

Osaamisen

lisäksi

Alueiden tasa-arvoa toimijat pohtivat asiakkaiden valinnanvapauden näkökulmasta. Toimijat pohtivat, syntykö syrjäisimmille alueille todellista va-

linnanvapautta mahdollistavaa palvelutuottajien vali-

koimaa ja haluavatko isot yritykset pienille maaseu-
tualueille, joissa toiminta ei ole kannattavaa? Jää-

vätkö maaseudun lähipalvelut kolmannelle sekto-
rille, jos alueilla ei synny todellista kilpailua?

Toimijat toivoivat, että uusi järjestelmä olisi riit-
tävän joustava, jotta erityisalueilla voitaisiin tehdä
paikallisia ratkaisuja ja hyödyntää pieniä paikallisia
palvelutuottajia.

*"Jääkö järjestöille sitten ne syrjä-
seutujen palvelujen takaamiset,
mihin kukaan ei halua. Jos me ha-
luamme tasapuolisuutta ja kaikille
yhtäläiset mahdollisuudet valita.
Emmä usko, että mikään isompi
firma haluaa mihinkään perämet-
sään niin, että siellä olisi yhtä-
lailla palveluja saatavilla."*

-Järjestöedustaja (työryhmä 1.1.)

Kilpailutusta ohjaamaan toivotaan luotavan yhteneväinen, selkeä, tasa-arvoinen ja eetti-
nen kriteeristö. Tärkeänä palvelujärjestäjän vastuulla olevana asiana nähdään sen turvaa-
minen, ettei hinta ole ainoa kilpailutuksissa ratkaiseva tekijä vaan asiakaslähtöisyys ja
laatu sekä toiminnan sisältö, henkilöstön osaaminen ja

toiminnan yhteiskunnallinen ulottuvuus. Myös

kilpailutusten aikajänteeseen tulisi toimi-
joiden mukaan kiinnittää huomiota.

Tuottajilla on huonoja kokemuksia
siitä, että nykyisellään kilpailutusten
aikajänne aiheuttaa huolta palvelu-
tuottajille mm. henkilöstömitoituk-
seen liittyvissä kysymyksissä. Toi-
saalta lyhyt aikajänne vaikuttaa negatiiv-
isesti myös pitkäjänteisyyttä vaativissa
asiakassuhteissa ja esim. asumispalveluissa.

*"Pystyykö palveluntuottaja aina arvioi-
maan sitä resurssia ja sitä tarvetta. Jos
sulla on siellä sata hoitajaa ja sulta ei ke-
tään osta palvelua. Niin mitäs sitten, kun
sulla on kaikki työntekijät työsuhteessa.
(...) kaksi kolme vuotta pitäisi nyt pysytä
eteenpäin näkemään, mutta jos se, että ih-
miset valitsevat vuodeksi kerrallaan palve-
lupaketit, niin mitä on pitkäjänteinen kehittäminen,
jos sä et tiedä mikä sun volyyymi
on ja onko sut valittu vai ei."*

-Julkisen sektorin edustaja (työryhmä 2.1.)

Toimijat näkevät, että eri toimijoiden välisen yhteistyön tulisi Sote -
uudistuksen myötä lisääntyä sujuvien palveluketjujen ja asiakasohjauksen varmistami-
miseksi. Tärkeänä koetaan verkostoitumiskyvyn ja -osaamisen kehittäminen. Tähän toi-
votaan yhteistä koulutusta. Yhteistyön ja sujuvien palveluketjujen haasteena nähdään toi-
mijoiden asettuminen kilpailevaan asemaan suhteessa toisiinsa. Pelkona on, että asiak-
kaita ei ohjata eteenpäin toisiin palveluihin, jos se on pois omista tuloista.

3.2 ”Me toimijat luotaisiin ne laatukriteerit yhdessä, kuunnellen asiakkaita. Heillehän me näitä palveluja rakennetaan.” – Arvioinnin ja seurannan näkökulma

Toimijat keskustelivat paljon siitä, miten tulevaa järjestelmää ja palveluja arvioidaan ja seurataan. Esiin nousi kysymyksiä yhtenäisten mittareiden tarpeesta sekä siitä, kuka jatkossa valvoo palveluntuottajia. Erityisesti eri sektoreilta tulevien palveluntuottajien kilpailuttaminen nosti esiin huolen siitä, miten taataan tasalaatuinen ja yhteneväinen palvelu eri palveluntuottajien välillä sekä myös eri puolilla Suomea.

Toimijat kaipasivat toimivia ja yhtenäisiä mittareita oman toimintansa vaikuttavuuden arvioimiseen. Kuitenkin erityisesti järjestöissä nähtiin tällä hetkellä olevan enemmän osaamista ja kokemusta vaikuttavuuden arvioinnista kuin muilla sektoreilla. Keskusteluista

”Juuri se vaikuttavuuden mittaaminen. Niin kauan kun mä olen tällä alalla ollut niin siitä on puhuttu, mutta mistään ei ole vain sellaisia mittareita löydetty. Kun tuossa taas puhuttiin, että tätä vaikuttavuutta pitäisi mitata, niin mitkä ne mittarit sitten ovat.”

-Julkisen sektorin edustaja (työryhmä 2.3.)

käy ilmi, ettei yhtenäistä mittaristoa ole ja paljon pohdittiin sitä, mitä nämä mittarit voisivat olla.

Vaikka puhutaan yhteneväisistä mittareista vaikuttavuuden arviointiin, pohtivat toimijat kuitenkin myös sitä, että voiko sosiaali- ja terveystieteillä hyödyntää samoja mittareita. Tällä hetkellä terveydenhuollossa pystytään mittaamaan esimerkiksi

toimenpiteiden onnistumisprosesseja helpommin kuin sosiaalipuolella. Huolena esitettiin, että sosiaalipuolella vaikuttavuutta mitataan tällä hetkellä useimmiten rahassa.

Keskustelua herätti myös mittareiden sisältö ja se, ettei kriteerinä saisi olla pelkästään raha. Mittareiden kehittämiseen toivottiin mukaan kaikkia toimijoita palveluntuottajista asiakkaisiin. Toimijat korostivat erityisesti laadun tärkeyttä. Jos jatkossa kilpaillaan laadulla, ei ole väliä, kuka palvelun tuottaa. Tämä on myös asiakkaan etu. Laadua on kuitenkin haastava mitata. Mikä on laadukasta palvelua? Mitkä mittarit mittaavat kattavasti laatua? Tässä yhteydessä tuotiin vahvasti esille myös eettisten kysymysten merkitys. Tärkeäksi nähtiin se, että laatua tarkastellaan myös asiakkaan näkökulmasta. Keinoksi esitettiin asiakaspalautejärjestelmien kehittämistä. Yleisesti ottaen toimijat kokivat laadun toteen

näyttämisen hankalaksi. Tähän voisi toimia keinona esimerkiksi laatusertifikaattien laatimisen, jonka perusteella myös asiakkaan olisi helpompi tehdä valintoja palveluntuottajien välillä.

Arviointia ja mittaamista pitäisi aineiston mukaan suorittaa pitkällä aikavälillä, eikä katsoa asiaa vain lyhytnäköisesti ja tehdä tästä johtuen tarpeettomia leikkauksia palveluihin. Esimerkiksi ennaltaehkäisyn hyötyjen, kuten säästöjen, mittaaminen ja seuranta nousi aineistosta yhdeksi tärkeäksi teemaksi. Pitkän aikavälin mittauksilla saataisiin esille myös sosiaalista vaikuttavuutta. Aineiston mukaan tärkeäksi nähtiin erityisesti yhteisprosessien ja palveluketjujen arviointi, ja tulisi mitata ennen kaikkea lopputulemaa ja sen onnistumista.

Toimijat toivat esiin myös kysymyksen siitä, mikä instanssi valvoo tulevaa uudistunutta järjestelmää ja sen erilaisia toimijoita. Yhtenä ehdotuksena esitettiin, että valvojan roolissa tulisi olla rahoittaja. Tuleva järjestelmä nähdään moninaisena ja pirstaleisena, ja heräsi kysymys, kenellä on kokonaisvastuu. Yksityisiä palveluntuottajia valvotaan jo nyt hyvin, mutta tulevassa järjestelmässä kaikkiin toimijoihin pitäisi kohdentua samanlainen valvonta, jotta palvelujen laatu pystytään takaamaan. Aineiston mukaan toimijat kaipaavat valtakunnallisia indikaattoreita, jotka varmistaisivat tasa-arvoiset ja tasalaatuiset palvelut kaikille asiakkaille ympäri Suomen. Näin eri palveluntuottajia voidaan myös vertailla keskenään sektorista ja paikkakunnasta riippumatta.

”Kaivataan todellakin niitä valtakunnallisia indikaattoreita ja sellaisia laatukriteerejä, että jos ajatellaan Utsjoen palveluita ja Helsingin palveluita, niin pystyttäisiin jotenkin samanarvoisesti katsomaan. Kun se rahoitus tulee valtiolta, niin olisi jonkinlaisessa tasa-arvoisessa asemassa.”

-Julkisen sektorin edustaja (työryhmä 2.3.)

3.3 ”Oman mukavuusalueen ulkopuolella tietyssä mielessä joutuu työskentelemään ja sietämään sellaista epävarmuutta.” - Työntekijän näkökulma

Sote -uudistuksen nähdään tuovan uusia tarpeita ja mahdollisuuksia myös työntekijöiden kannalta. Työntekijöiden näkökulmasta aineistossa painottui oman työn kehittäjäys sekä sen tukeminen ja mahdollistaminen. Uudenlaiseen työkuultuuriin nähdään liittyvän myös joitain haasteita.

Muutos tuo tarpeita uudenzalaiselle tai päivitetylle osaamiselle. Aineistosta käy ilmi, että työntekijät kokevat, että heiltä tullaan vaatimaan yrittäjämäisempiä toimintatapoja ja asennetta. Tähän liittyy erityisesti liiketoimintaosaaminen, tuotteistamisosaaminen sekä markkinointi ja kilpailutustaidot. Toimijoiden ajatellaan olevan tässä suhteen erilaisessa lähtöasetelmassa, sillä yrityspuolella näitä taitoja on usein enemmän. Asiakkaiden valinnanvapauden myötä työn laadun merkityksen nähdään korostuvan, mikä tuo työntekijöille haasteen toimia yhä enemmän yrittäjämäisesti ja antaa asiakkaalle paras mahdollinen palvelu. Lisäksi keskustelua herätti paljon tarve uudenzalaiselle yhteistyölle ja tiimivetoiselle työskentelylle. Yhteistyötaidot nähdään välttämättöminä sote-uudistuksessa, sillä eri toimijat toimivat yhdessä asiakkaan eduksi uudenzalaisessa järjestelmässä.

Uusia ja kehitettäviä osaamistarpeita:

- liiketoimintaosaaminen
- tuotteistaminen
- markkinointi- ja kilpailutustaidot
- asiakaslähtöisyys
- yrittäjämäinen asenne
- rutiineista luopuminen
- yhteistyötaidot
- moniammatillisuus

Työ- ja hoitokulttuuriin ajatellaan myös tulevan uudistuksen myötä monia muutoksia. Työntekijöiden kannalta se tarkoittaa asiakaslähtöisempää ja moniammatillisempaa työskentelykulttuuria. Tämä vaatii uudenzalaista yhteistyötä korostavaa työotetta. Tämänhetkinen hoitokulttuuri nähdään osin raskaana eikä niin asiakaslähtöisenä ja yksilöllistä hoitoa tarjoavana, kuin pitäisi. Työpaikoille kaivataan sekä laajan näkemyksen omaavia kokeneita työntekijöitä että innovatiivisia ja uusia näkemyksiä tuovia nuoria työntekijöitä.

Työntekijöille kaivataan siis uudenzalaista asennetta työtä kohtaan, mutta siihen nähdään liittyvän myös haasteita. Aineiston mukaan työntekijät eri sektoreilta ajattelevat työntekijöiden asenteen olevan haaste uudenzalaisen työskentelykulttuurin suhteen. Tähän liittyy

muun muassa rutiineista ja vanhoista työtavoista luopuminen ja uusien omaksuminen. Keskusteluista kumpuaa huoli siitä, ovatko työntekijät valmiita muutokseen.

Samalla kun työntekijöiltä odotetaan uudenlaista työtettä ja -asennetta sote-muutoksen myötä, pohditaan samalla sitä, miten oman työn kehittäminen mahdollistetaan ja miten sitä tuetaan. Resurssit voivat olla haasteena oman

"Just ammattilaiselta sitä asennemuutosta, mutta myös oman mukavuusalueen ulkopuolella tietyssä mielessä joutuu työskentelemään ja sietämään sellaista epävarmuutta. Tavallaan vähän uusien toimintatapojen haltuun ottamista ja se yhdessä tekeminen."

*-Yksityisen sektorin edustaja
(työryhmä 2.1.)*

työn kehittämiselle, ja keskusteluista näkyy huoli siitä, onko aikaa oman työn kehittämiseen sekä uuden tutkimustiedon hyödyntämiselle omassa työssä. Ylipäättään pitkäjänteinen kehittäminen koettiin vaikeaksi asiaksi erityisesti tulevassa uudistuksessa: Kuka tekee pitkäjänteistä ja kokonaisvaltaista kehittämistä? Mistä siihen saadaan rahoitusta? Oman työn kehittämiseen ja sen mahdollistamiseen liittyy myös kysymys kilpailutuksista ja niiden aikajänteestä. Kysymyksiä herätti se, miten omaa työtä voi kehittää pitkällä

tähtäimellä, jos kilpailutukset toteutetaan muutaman vuoden välein eikä "jatkoon pääsystä" ole aina varmuutta. Lisäksi palvelujen tuottamisen koetaan muuttuvan säädellymmäksi, ja esiin nousee kysymys, kuinka paljon palveluntuottajilla on mahdollisuuksia innovoida ja kehittää omaa työtään.

Organisaation tasolta kaivattiin tukea muutokseen ja oman työn kehittämiseen. Työntekijöiden äänen tulisi tulla esiin muutoksen yhteydessä ja tässä nousee esiin erityisesti muutosjohtamisen osaaminen esimiestasolla. Kaikkien työntekijöiden osallistaminen muutokseen sekä osaamisen tunnistaminen ja oikein kohdentaminen nähtiin tärkeiksi oman työn kehittäjyyden mahdollistaviksi ja tukeviksi toimiksi. Organisaation rooli täytyisi aineiston mukaan

"(...) Ja se, missä se on se kehittämisvara sillä tuottajalla, kun terveydenhoidossakin se on aika säädeltyä. Pystyykö sitä prosessia enää kehittää. Mikä pelivara sillä tuottajalla on sitten enää innovoida ja hyödyntää sitä tutkimustietoa, jos se on kovin säädeltyä se palvelun tuottaminen."

-tvöpaian keskustelijat

olla uusien toimintatapojen ja asenteiden tukeminen sekä yleisesti ottaen hyvä asenne muutosta kohtaan.

3.4 ”Kenen palveluja kehitetään? Heikoin porukka ei ehkä osaa ajaa asioitaan vaan heille jää helposti vain vastaanottajan asema.” – Asiakasnäkökulma

Asiakasnäkökulma piirtyi toimijoiden keskusteluissa esille asiakkaan osallisuuden eri ulottuvuuksien; tiedonsaannin, vaikuttamisen ja asiakkaan oman vastuun pohdintojen kautta.⁶

”(...)sosiaalipalveluissa mitä itse edustan niin ihmisillä on vaikka ja kuinka paljon tarpeita (...), mutta jos on esimerkiksi vakava päihdeongelma niin eihän hän tiedä sitä omaa parastaan tai tietää, mutta ei pysty tekemään sellaisia ratkaisuja. (...) valitsee sen hoivakodin, jossa saa rypätä (...), mutta se on eri asia, onko se hänen terveydelleen hyväksi. (...) eli silloin korostuu se sote-tiimin palvelutarvearvio, eli mä tiedän, että sulla on näitä ja näitä toiveita, mutta ei sellaisia voi vain toteuttaa, koska se ei ole sinulle hyväksi. Ei kaikki voi olla valinnanvapauden piirissä.”

-Julkisen sektorin edustaja (työryhmä 2.3.)

Aineiston toimijat näkevät sote-uudistuksessa kaavaillun asiakkaan valinnan vapauden laajentumisen⁷ korostavan asiakkaan tiedonsaannin merkitystä.

Tarjolla olevista valinnanvapauden piirissä olevista palveluista, niiden sisällöistä ja laadusta, tulee heidän mukaansa olla saatavilla puolueetonta tietoa. Tiedottamisen lisäksi toimijat ennakoiivat palveluohjauksen tarpeen lisääntyvän

ja näkevät tämän luovan heille työntekijöinä uusia osaamistarpeita. Asiakastyössä tulee tuntea palvelu-

järjestelmä ja toiset palvelutuottajat entistä paremmin ja pystyä arvioimaan, mitkä palvelut sopisivat asiakkaalle parhaiten. Toimijat pohtivatkin, että palveluohjausvastuun tulisi toteutua maakuntatasolla, julkisoikeudellisen toimijan toimesta, jotta palveluohjauksen puolueettomuus varmistetaan. Erityisesti palveluohjauksen tarpeen nähdään korostuvan heikommassa asemassa olevien asiakasryhmien kohdalla, joiden heikentynyt toimintakyky haastaa oma-aloitteisen toiminnan tiedonhaussa ja palveluihin hakeutumisessa. Kaikilla ei ole kykyä arvioida palvelujen laatua ja millaisia palveluja tarvitsevat.

⁶ Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (2016). Osallisuus. Saatavilla: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Viitattu 15.12.2016.

⁷ Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos (2016). Valinnanvapaus. Saatavilla: <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/valinnanvapaus>. Viitattu 16.11.2016.

Valinnanvapauden, tiedonsaannin ja palveluohjauksen kysymykset liitettiin keskusteluissa kiinteästi asiakkaan itsemääräämisoikeuteen. Palvelutarpeen arviot ja asiakassuunnitelmat tulisivat toimijoiden mukaan laatia entistä tiiviimmin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tämän todettiin haastavan työntekijöitä uudelleenlaiseen asenteseen ja työotteeseen, jossa toimitaan kaikissa palveluissa entistä tiiviimmin yhdessä valintoja tekevän asiakkaan kanssa. Toimijat näkivät muutoksen haastavan heitä työntekijöinä astumaan oman mukavuusalueensa ulkopuolelle ja sietämään epävarmuutta. Se, että asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus osallistua oman palvelun sisällön suunnitteluun, nähtiin tärkeänä tekijänä oikea-aikaisten ja oikein mitoitettujen palvelujen ja palvelutuloksien saavuttamisessa.

"Jos mä mietin itseäni äitinä, mitä minä haluaisin omille lapsilleni, niin kaipaisin muilta käyttäjiltä kokemuksia. Ehkä tulevaisuudessa on jonkinlainen järjestelmä, jossa niitä pisteytetään, niin kuin ravintoloiden hydynaamat, jolloin sä näet jo heti, että astunko tästä ovesta sisään."

-Keskustelija

parempien

Sen lisäksi, että asiakkaan osallisuutta omien palvelukokonaisuuksien sisältöjen suunnittelussa tulisi vahvistaa, pitäisi sote-uudistuksen yhteydessä toimijoiden mukaan vahvistaa asiakasnäkökulman välittymistä myös palvelujen kehittämiseen. Toimijat toivoivat, että asiakkaita kuultaisiin palvelujen laatuksien luomisesta lähtien myös kilpailutuksessa ja palvelujen laadun ja vaikuttavuuden seurannassa hyödyntämällä asiakaspalautteita ja kyselyjä. Huomioitavana pidettiin myös sitä, että haavoittuvat asiakasryhmät eivät jäisi vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle. Tässä korostuu ammatilaisten edunvalvonnallinen rooli.

"Mä kyllä ajattelen, että lasten ja perheiden palveluissa on iso merkitys sillä, että vanhemmat voivat valita niitä tukitoimia itselle. Kaikella tällä vuorovaikutuksella, suhteella vanhempiin ja lapsiin, on iso merkitys siinä palvelun onnistumisessa. Luottamus siihen palveluun on suurempi, silloin kun sen saa itse valita. Tuohon liittyy myös se vastuu omista valinnoista. Kun vanhemmilla on mahdollisuus valita itse, niin sitä kautta se vastuu lapsen saamista palveluista lisääntyy."

-Järjestöedustaja (työryhmä 1.3.)

Asiakkaiden osallistaminen ja valinnanvapauden lisääminen kasvattavat toimijoiden näkemyksen mukaan asiakkaiden omaa vastuuta. Toimijat näkevät asiakkaan oman vastuun kasvattamisen yhtenä sote-uudistuksen hyvistä ulottuvuuksista, jolla voidaan tukea asiakkaiden sitoutumista palveluprosesseihin ja parantaa palveluiden vaikuttavuutta.

2 OSA: ERITYISKYSYMYKSIÄ

4 ERITYISKYSYMYKSIÄ

Tässä luvussa muuttuvaa toimintaympäristöä ja sen mukanaan tuomia uusia haasteita ja mahdollisuuksia tarkastellaan eri sektoreiden toimijoiden välisen yhteistyön uudistamisen sekä koulutuksen, tutkimuksen ja kehittämisen näkökulmista.

4.1 ”Sitten sanoja, joilla pääsisimme sellaiseen uuteen yhteistyön kulttuuriin: asenne, kunnioitus, avoimuus, ammatillisuus ja uskallus.” – Perinteisistä rooleista uudenlaiseen yhteistyöhön

Sosiaali- ja terveysalan yksityisen, julkisen ja kolmannen sektorin toimijat näkevät eri toimijoiden välisen yhteistyön kehittämisen ja syventämisen välttämättömänä sote-uudistuksen luomassa muutosympäristössä ja uudessa palvelujen järjestämisen ja tuottamisen kokonaisuudessa. Toisaalta toimijat näkevät yhteistyön olevan haastavaa niin palvelujärjestelmässä vahvistuvan markkinalogiikan ja siihen liittyvän kilpailun kuin nykyisten eri sektoreiden toimijoihin kohdistettujen ennakoluulojen ja toimijoiden perinteisten roolijakojen myötä. Erityisen paljon puhututti kolmannen sektorin ja järjestöjen roolit ja toimintamahdollisuudet tulevaisuudessa.

Aineistosta välittyy sosiaali- ja terveysalan toimijoiden huoli siitä, että sote -uudistuksen myötä toimijoiden välinen kilpailu palvelutuotannossa ja asiakkaista lisääntyä yhteistyön ja sujuvien palveluketjujen kustannuksella. Muuttuva toimintaympäristö luo uusia rajapintoja, joissa yhteistyötä tarvitaan. Yksi näistä rajapinnoista on terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, jonka toteutus jää kuntien tehtäväksi, mutta toisaalta, löytyy myös maakuntien tehtävien joukosta ohjaus- ja asiantuntijatoimintana. Terveyden ja hyvinvoinnin edistämisen rahoitus on osittain vielä epäselvää. Erityisesti järjestöissä tämä nähdään tärkeänä rajapintana, sillä järjestöissä on vahvaa osaamista hyvinvoinnin edistämiseen ja ennaltaehkäisevään toimintaan. Yhteistyötä on tehty kuntien ja niiden eri hallintokuntien, varsinkin sosiaalitoimen kanssa ja sote-uudistus luo tarvetta uudistaa näitä yhteistyöverkostoja ja luoda niitä myös maakuntatasolle.⁸

⁸ Vrt. Peltosalmi, Juha, Eronen, Anne, Litmanen, Tapio, Londén, Pia & Ruuskanen, Petri (2016) Järjestöjen tulevaisuus. Järjestöbarometri 2016. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.

Haastavana nähdään se, että toimijat tulevat tuottajamarkkinoille niin erilaisista lähtökohdista. Esimerkiksi kolmannen sektorin palveluntuottajien palvelun tuottamisen rakenne perustuu muuhun kuin myyntivoittoa tavoittelevaan toimintaan ja vapaaehtoistyöllä on suuri rooli toiminnassa. Kilpailutus ja siihen liittyvä tuotteistus koetaan osaamishaasteena. Yksityisellä sektorilla nähdään olevan vahvempaa osaamista markkinoinnissa ja kilpailutuksissa. Toisaalta yritystenkin nähdään olevan erilaisessa asemassa riippuen siitä, ovatko ne suuria monikansallisia yhtiöitä vai pieniä paikallisia toimijoita. Suurten yritysten pelätään vievän palvelumarkkinat hintakilpailulla.

Aineistosta nousee esille myös tulevaisuuden visioita ja toimijoiden ideoita yhteistyön tukemisesta ja kehittämisestä. Toimijat toivovat, että tulevaisuudessa järjestettäisiin yhteisiä tilaisuuksia ja foorumeja, joilla verkostoja ja yhteyksiä toisiin toimijoihin voisi rakentaa. Foorumeilla opittaisiin tuntemaan toiset ja toisten palvelut. Tämä auttaisi asiakkaiden ohjaamisessa, mutta myös omien palvelujen ja toimintojen kehittämisessä. Yhdessä voitaisiin löytää niitä palvelutarpeita, joihin ei vielä vastata tai omaksua toisilta hyviä käytäntöjä.

Yhteistyötä haluttaisiin tehdä myös laatukriteerien luomisessa. toimintaa tukisivat toimijoiden pohdintojen mukaan lisäksi mm. yhteiset tietojärjestelmät sekä puolueeton ja laadukas palveluohjaus. Yhteistyön tulisi olla saumatonta nimenomaan asiakkaan palveluketjussa siten, että asiakas ohjautuisi julkiselta sektorilta yksityiselle tai järjestötoimijalle sekä päinvastoin, myös ennaltaehkäisevistä palveluista korjaaviin ja jälkihuollon palveluihin jouhevasti. Eheät palveluketjut ehkäisevät asiakkaiden palvelujen väliinputoamista, kuten erityisen heikossa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla voi muuten käydä.

On asiakkaan etu, jos kaikki tuottajat ovat samalla viivalla, sillä asiakas saa silloin parempaa palvelua.

Toimijat korostavat sitä, että kaikilla sosiaali- ja terveysalan toimijoilla on loppujen lopuksi yhteinen tavoite: asiakkaan mahdollisimman hyvä palvelukokonaisuus ja apu. Tähän tulisi ja halutaan pyrkiä, vaikka toisilla sektoreilla toimiviin kohdistetaankin ennakoluuloja. Joitakin näistä ennakoluuloista sanoitetaan ai-

"Ammattilaiset itse suunnittelevat palveluprosessit ja vielä arvioivatkin ne. Asiakkailta olisi hyvä kysyä ja meillä on järjestöissä paljon kokemustietoa potilas- ja asiakasjärjestöissä palveluprosesseista."

-Järjestötoimija

neistossa suoraan kuten yksityisen sektorin voitontavoittelu ja asiakkaista kilpailu, järjestötoimijoiden epäluotettavuus ja harrastelijamaisuus tai julkisen sektorin jäykkyys ja piittaamattomuus toiminnan vaikuttavuudesta ja kustannustehokkuudesta. Nämä ovat hyvin perinteisiä eri sektoreihin liitettyjä ennakkoluuloja. Yhteistyön vahvistaminen ja uudistaminen vaatiikin näistä olettamuksista luopumista ja toisten osaamisen tunnistamista. Lähtökohtana tulisi olla keskinäinen kunnioitus ja työjaon selkiyttäminen. Yhteistyön tulisi perustua sen tunnistamiseen, että eri sektoreilla ja toimijoilla on alkujaankin erilaista osaamista ja vahvuuksia, ja niitä yhdistelemällä saadaan asiakkaalle yhteistyöllä paras mahdollinen palvelu.

Kaikki toimijat korostivat mahdollisista ennakkoluuloista huolimatta, että kaikkien yhteinen tavoite on ja pitää tulevaisuudessakin olla asiakas ja asiakkaan etu. Keskusteluissa korostettiin asiakaslähtöisyyttä ja sitä, että asiakas on kaiken toiminnan keskiössä. Tämä luo positiivisen kuvan toimijoiden välisen yhteistyön toteutumisen mahdollisuuksista, sillä ennakkoluuloista ja mahdollisista prosessien haasteita huolimatta eri sektorien toimijoiden puheesta välittyi selkeästi viesti, että kaikki haluavat asiakkaan parasta. Tällä lähtökohdalla uudistuksen onnistumisen ei pitäisi heikentää, vaan ennen kaikkea vahvistaa asiakkaan asemaa ja oikeanlaisten ja oikeanaikaisten palvelujen saamista uudelta palvelukokonaisuudesta.

4.2 ”Luulen, että oppilaitoksilla on aika iso rooli tässä.” - Muutokseen vastaaminen tutkimuksen, kehittämisen ja koulutuksen keinoin

Tutkittua tietoa kaivataan ymmärrettävässä muodossa:

- toiminnan vaikuttavuudesta
- palvelujen tarpeesta
- palvelujen todellisista kustannuksista
- toiminnan oikein kohdentamisesta
- jne.

Tuleva muutos tulee vaatimaan eri toimijoilta uudenlaista tietoa ja osaamista, ja tähän voidaan vastata tutkimuksen, kehittämistoiminnan ja koulutuksen keinoin. POSOK -hankkeen yhtenä tavoitteena on suunnitella sosiaali- ja terveysalan kentän tarpeista lähtevää koulutusta. Lisäksi tavoitteena on lisätä kehittämis- ja tutkimustoimintaa yhteistyössä sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa. Sekä työpajassa että seminaarissa työryhmissä käsiteltiin laajasti kehittämiseen, tutkimukseen ja koulutukseen liittyviä teemoja. Näistä keskusteluista nousi esiin erilaisia kehittämis-, tutkimus- ja koulutustarpeita, sekä ajatuksia siitä, miten tulevaan muutokseen voidaan vastata kehittämisen, tutkimuksen ja koulutuksen keinoin. Toimijat pohtivat laajasti sekä tutkimuksen ja opiskelijoiden ja heidän

tuottamiensa opinnäytteiden hyödyntämistä että oppilaitosten ja koulutuksen roolia tulevassa uudistuksessa.

Tutkittua tietoa on maailmassa paljon, ja toimijat kokivat, että olemassa olevaa tutkittua tietoa tulisi hyödyntää enenevässä määrin käytännön työssä. Tiedon toivottiin kuitenkin olevan helposti saatavissa sekä ymmärrettävässä muodossa, sillä arki työpaikoilla on usein kiireistä. Järjestöpuolella esimerkiksi rahoitusten hakeminen toimintaan on usein tapetilla, ja ansiokkaan ja tarpeita kuvaavan hakemuksen tekemiseen tarvitaan luotettavaa tutkimustietoa. Lisää tutkimustietoa kaivattiin monestakin eri osa-alueesta liittyen sote -uudistukseen: tietoa toiminnan vaikuttavuudesta, palvelujen tarpeesta, palvelujen todellisista kustannuksista sekä toiminnan oikein kohdentamisesta. Erityisesti vaikuttavuuden arviointi koettiin haastavaksi. Myös uusia osaamistarpeita, ja näin ollen haasteita koulutukselle, tuotiin esiin keskusteluissa. Vahvimmin esiin nousi tarve palvelutuotteistamisosaamiselle. Erityisesti kolmannella sektorilla nähtiin olevan puutetta tällaisesta osaamisesta.

Yleisimmät keinot ja mahdollisuudet opiskelijoiden hyödyntämiseen käytännön työelämässä ovat opinnäytetöiden ja pro gradu –tutkielmien tekeminen yhteistyössä organisaation kanssa sekä työharjoittelut erilaisissa organisaatioissa. Työpaikka voi tarjota opiskelijalle omaa toimintaympäristöään tutkimusalustaksi opinnäytetyötä, tutkimusta tai kehittämistyötä varten. Tämä on ihannetapauksessa win-win –tilanne; opiskelija saa hyvää oppia omalta alaltaan ja kohteen tutkielmalleen, työpaikka puolestaan saa tutkittua tietoa, uusia näkökulmia sekä kehittämisosaamista opiskelijalta. Keskusteluissa tuotiin kuitenkin esille haaste, että opinnäytteet ja muut opiskelijoiden työt voivat usein jäädä irrallisiksi, eikä niitä osata kunnolla hyödyntää organisaatiossa. Kyse voi olla siitä, että opiskelijan ja organisaation tavoitteet eivät kohtaa, opiskelija ei saa kunnollista ohjausta oppilaitoksen puolelta tai että organisaatiossa ei ehditä ohjata ja avustaa opiskelijaa tarpeeksi. Tärkeäksi koettiin se, että opinnäytetyöt ja muut opiskelijoiden työt saavat kunnollisen ohjauksen ja että keskustellaan avoimesti molempien tahojen tavoitteista, jotta saadaan kaikkia hyödyttävä lopputulos aikaan. Toki keskusteluissa tunnustettiin myös se, että opiskelijat ovat työpaikoilla hyvää työvoimaa, ja opiskelija otetaan usein paikkaamaan työvoimapulaa organisaatioissa.

”Mutta kyllä jos ollaan rehellisiä, niin opiskelijasta on ihan käytännön hyötyä työelämälle. Sellaista hyötyä, että he tekee niitä erilaisia asioita ja ovat työvoimaa, se täytyy myöntää, että heitä käytetään ihan työvoimana, ja samalla tietenkin oppiaksensa.”

-Keskustelija (työryhmä 4.2)

Toimijat näkivät opiskelijoiden työharjoittelut organisaatioissa erittäin positiivisesti. Opiskelijoita kuvattiin ennakkoluulottomiksi ja avoimiksi, mikä nähtiin tervetulleena raikkautena työpaikoilla. Opiskelijat osaavat toimijoiden mukaan kyseenalaistaa olemassa olevia toimintoja ja rutiineja, ja näin ollen nähtiin tärkeäksi, että opiskelijoiden ääni tulee kuuluviin työpaikoilla. Opiskelijoiden tuoma tuore ja uudenlainen näkökulma käytännön työhön koettiin hyväksi. Tällainen asenne onkin toivottavaa tulevan muutoksen edessä, sillä uusia ideoita ja toimintatapoja tullaan tarvitsemaan käytännön työssä tulevien vuosien aikana. Opiskelijoilla on usein uusinta teorialtietoa sekä laajaa kehittämisosaamista, mikä on hyödyksi käytännön työssä. Teoria-käytäntö –kuilun nähtiin edelleen olevan suuri haaste, ja opiskelijat voisivatkin olla osaltaan tuomassa kentälle uusinta teorialtietoa. Esiin nousi kuitenkin myös huoli siitä, että miten työntekijät osaavat ottaa vastaan uutta tietoa sekä opiskelijoiden tuomaa uuden-

laista näkökulmaa asioihin. Jos työntekijöiden asenne ei ole vastaanottavainen, voi opiskelijoiden olla hankala saada ääntään kuuluviin ja kyseenalaistaa olemassa olevia käytäntöjä.

Keskusteluista nousi vahvasti esiin toive, että koulu-

"Sitten se on myös niin päin, että opiskelijat tuo meille myös tietoa ja opiskelijan ääni kuuluviin. Kun usein yritetään vain siihen oman osaston tai yksikön kulttuuriin sopeuttaa sitä opiskelijaa."

-Keskustelija (työryhmä 4.1)

"Siinä voisi olla myös koulutuksen oma haaste, että osaa päivittää ne opetettavat ja opittavat asiat ajoissa, ettei niitä sitten harjoitella siellä kentällä."

-Julkisen sektorin edustaja (työryhmä 3.1)

tuksella vastataan

muuttuvaan tarpeeseen. Tässä oppilaitosten rooli sekä oppilaitosten ja työelämän yhteistyön merkitys nähtiin erityisen tärkeäksi. Oppilaitosten rooliksi asetettiin tiedonhankinta sekä tiedon välittäminen. Tiedon välittäminen nähtiin kuitenkin kaksisuuntaisena asiana, eli tietoa tulisi välittää sekä oppilaitoksista

kentälle että toisinpäin. Kenelläkään ei ole tarkkaa tietoa

uudistuksen tuomista uusista tarpeista, organisaatiokokonaisuuksista tai tulevista prosesseista ylipäätään, ja näin ollen työelämän ja oppilaitosten yhteistyö tulee olemaan erityisen tärkeää. Koulutuksen haasteeksi voidaankin nähdä tietojen ajantasaisuuden ylläpitämisen. Esimerkiksi monet tulevat lakiuudistukset koettiin monimutkaisiksi, ja toivottiin, että opiskelijat olisivat tietoisia uusista laeista jo ennen työelämään astumista. Ennakointi näyttäytyy siis olennaisena tekijänä koulutuksen suhteen. Pohdittiin, että tulisiko tutkinto-ohjelmia tai opetussuunnitelmia muuttaa jo nyt vastaamaan tulevia tarpeita. Yhtenä keinona tiedon välittämiseen puolin ja toisin toivottiin oppilaitosten henkilökunnan jalkautumista kentälle esimerkiksi erilaisiin foorumeihin ja työryhmiin. Näin oppilaitosten henkilökunta saisi kuulla kentän tarpeita ja näkemyksiä siitä, minkälaista tietoa he odottavat opiskelijoille opetettavan ja minkälaisia osaamistarpeita kentällä on suhteessa tulevaan sote -uudistukseen.

Esimiesten koulutus nähtiin erityisenä koulutustarpeena uudistuvan sote:n yhteydessä. Esimiesten rooli uudistuksessa tulee olemaan tärkeä, ja näin ollen esimerkiksi muutosjohtamisen osaamisen tulee korostumaan lähivuosina. Esimiehiltä ja johtotehtävissä toimivilta odotetaan tulevaisuudessa yritysmäisempää työotetta, jotta uudistus toteutuisi

parhaalla mahdollisella tavalla. Yritysmäisempää työtettä kaivattiin erityisesti julkisen sektorin esimiehiltä. Työnjohdollisella koulutuksella toivottiin myös esimiehille taitoa osallistaa työntekijöitä muutokseen. Lisäksi toimijat korostivat, että esimiehiltä kaivataan osaamista käyttää hyödyksi työntekijöiden erilaiset koulutustaustat ja erityisosaamiset, jotta kaikkien potentiaali ja osaaminen saadaan hyötykäyttöön. Kun työntekijöitä kannustetaan kouluttautumaan, toivottiin vastineeksi esimiehiltä tukea uuden osaamisen hyödyntämiseen käytännön työssä.

Toistuvasti aineistosta esiin nouseva teema oli moniammatillisuus, mikä tuleekin korostumaan uudistuneessa palvelujärjestelmässä. Moniammatillisuus nähtiin sekä mahdollisuutena että haasteena. Laaja ja monipuolinen kouluttautuminen auttaa ymmärtämään toisen alan toimijoita ja helpottaa näin yhteistyötä. Katsantokanta ja näkökulma on siis laajempi, mitä enemmän eri alan osaajia toimii yhdessä. Tämä on myös asiakkaan etu, sillä hän saa laajan näkökulman tarpeisiinsa ja palveluntuottajat löytävät yhdessä helpommin

oikeanlaisen ratkaisun asiakkaalle. Monipuolinen

kouluttautuminen takaa myös uuden osaamisen syntymisen, ja näin voi syntyä uudenlaisia palveluita. Moniammatillisen yhteistyön nähtiinkin olevan avainasemassa tulevaisuuden sosiaali- ja terveystalouden työskentelyssä. Haasteeksi

puolestaan koettiin, että työelämässä on paljon tilan-

teita, joissa ei ymmärretä tarpeeksi yhteistyökumppanin näkökulmaa. Kun osapuolet eivät keskustele keskenään, voi prosesseista tulla kalliita. Professioneista pidetään liikaa kiinni, mikä hankaloittaa moniammatillista työskentelyä. Toimijat esittivätkin yhdeksi ratkaisuksi sen, että järjestetään eri alan ammattilaisille yhteiskoulutusta, joka voisi keskittyä nimenomaan yhteistyötaitojen kehittämiseen sekä toisen alan näkökulman ymmärtämiseen.

*”Sosiaali ja terveys ymmärtää toisiaan, moniammatillisuus on hyvä sana.”
-yksityisen sektorin edustaja
(työryhmä 4.1)*

5 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa esitetään selvityksen tulosten yhteenveto sekä selvityksen tuloksista johdettuja kehittämishaasteet. Katsauksen päättää POSOK –hankkeen asiantuntijoiden kommenttiluku, jossa he tarkastelevat organisaatioiden ja henkilöstön tukemista muutoksessa hankkeen tavoitteiden ja toimenpiteiden kautta.

5.1 Erilaiset näkökulmat muutokseen ja niiden painottuminen keskusteluissa

Julkisella, yksityisellä sekä kolmannella sektorilla toimivien satakuntalaisten sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten näkemyksissä Sote-uudistuksen luomasta muutosympäristöstä, sen mukanaan tuomista uusista mahdollisuuksista sekä haasteista painottuvat teemat, jotka liittyvät uusiin osaamistarpeisiin, asenteisiin ja yhdessä tekemiseen ja palvelujen laadun ja vaikuttavuuden mittaamiseen. Liitteestä 5. käy ilmi aineistosta muodostettujen kaikkien teemojen frekvenssit.

Uudistuvassa palvelujärjestelmässä toimijoita puhututti erityisesti asiakkaiden oman vastuun kasvaminen. Asiakkaan valinnan vapauden lisääntyminen vaatii asiakkailta entistä enemmän vastuuta omista palvelukokonaisuuksista. Tällä nähtiin olevan monenlaisia vaikutuksia toimijoille kuten uudenlaisia osaamisvaatimuksia palveluohjauksessa, markkinoinnissa, asiakaspalvelussa ja toimijoiden välisessä yhteistyössä. Työntekijöiden omasta näkökulmasta tarkasteltuna uudistuksen nähtiinkin luovan painetta oman osaamisen kehittämiseen sekä uudenlaisen kehittäjä –tyyllisen asenteen omaksumista omassa työssä kaikessa asiakas- ja hoitotyössä. Aukottomien palveluketjujen luominen nähtiin ensisijaisen tärkeänä.

Uudistuvassa palvelujen järjestämisen mallissa toimijoita puhututti paljon myös kilpailutus ja siihen liittyvät periaatteet kuten aikajänne ja kriteerit. Osittain myös kilpailutukseen liittyen toimijat pohtivat eri sektoreilla toimivien palvelutuottajien välistä tasa-arvoa markkinoilla sekä uudenlaisen yhteistyön rakentamisessa. Lähtökohdaksi haluttiin valtakunnalliset, yhdessä toimijoiden ja asiakkaiden kanssa laaditut laatu- ja seurantaindikaattorit. Näin voidaan varmistaa, etteivät kilpailutukset perustu vain hintaan vaan palvelujen laadulliseen sisältöön ja voidaan seurata palvelujen laatua ja vaikuttavuutta sekä edistää toimijoiden tasa-arvoa ja asiakkaiden osallisuutta.

5.2 Johtopäätökset ja kehittämis ehdotukset

POSOK –hankkeen tavoitteena on luoda edellytyksiä työorganisaatioiden uudistamiselle tarjoamalla tarvelähtöisesti kehittämistä ja tutkimusta sekä suunnittelemalla koulutusta. Toimijoiden keskusteluista nousikin erilaisia tarpeita koskien sote-uudistusta. Näitä olivat muun muassa erilaiset tutkimus- ja koulutustarpeet, yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä, asiakaslähtöisyyden korostaminen, tiedon levittäminen uudistuksesta sekä toimijoiden ja henkilökunnan työelämätaitojen kehittäminen. Tarkempia kysymyksiä olivat muun muassa: Miten oppilaitosten ja työelämän yhteistyötä voidaan vielä lisätä? Opetus- sekä tutkimushenkilöstön toivottiin myös jalkautuvan kentälle: Miten tätä voidaan toteuttaa? POSOK –hankkeen konkreettisilla toimintamuodoilla voidaan nähdä olevan mahdollista vastata näihin tarpeisiin:

1. Julkisen ja yksityisen sektorin (ml. kolmas sektori) työelämäperusteinen kehittäminen
2. Sosiaalityön tutkimus- ja kehittämisklinikka
3. Tutkimusperusteisen tiedon soveltamisen edistäminen työelämässä

Keväällä järjestetyistä seminaareista kerätyn palautteen mukaan osallistujat kokivat niiden tukeneen verkostoitumista sekä tiedonjakoa. Toimijoiden palautteesta kävi myös ilmi, että sote –uudistus koetaan vielä vaikeasti hahmotettavaksi ja monimutkaiseksi kokonaisuudeksi. Tilaisuudet alustuksineen kuitenkin antoivat osallistujille uutta tietoa. Sekä seminaari, että työpaja saivat osallistujilta pääosin positiivista palautetta ja rohkaisee fasilitoimaan saman tyyppisiä tilaisuuksia jatkossakin.

Raportin tavoitteena oli koota ja tuoda esiin sosiaali- ja terveysalan toimijoiden näkemyksiä koskien tulevaa sosiaali- ja terveysalan palvelurakenteen uudistusta. Toimijoiden keskusteluista voitiin havainnoida erilaisia huolia ja kysymyksiä sekä mahdollisuuksia ja kehittämisideoita muutokseen liittyen. On hyvä tuoda esiin, mitä toimijat ajattelevat tulevasta muutoksesta, sillä he tulevat olemaan tärkeä osa uutta järjestelmää ja sen toimivuutta. Tässä vaiheessa uudistusta eri tahoilla on enemmän kysymyksiä kuin vastauksia sote-uudistukseen liittyen, oli kyseessä sitten rivityöntekijä tai johdon edustaja. Alle on koottu selvityksen tuloksista johdettuja kehittämishaasteita.

Palvelujärjestelmän näkökulma

- Miten palvelujen saatavuus ja saavutettavuus toteutetaan saman tasoisena kaikilla myös syrjäseuduilla?
- Millainen kolmannen sektorin rooli tulee olemaan jatkossa?
- Missä ja kuka toteuttaa palveluohjausta jatkossa? Mikä on palveluohjaajilta vaadittava koulutustausta ja osaaminen?

Arvioinnin ja seurannan näkökulma

- Kuka määrittelee laadukkaan palvelun?
- Kuka valvoo?
- Miten asiakkaat voidaan ottaa mukaan mittareiden luomiseen?

Työntekijän näkökulma

- Työntekijöiltä oletetaan odotettavan entistä asiakaslähtöisempää ja yrittäjämäisempää työtettä: Tuleeko työntekijöiden työnkuva tai työote käytännössä oikeasti muuttumaan radikaalisti verrattuna nykyiseen?
- Millä ajalla verkostoidutaan ja kehitetään yhdessä? Onko todellisuudessa aikaa kehittää työtä ja kouluttautua?

Asiakkaan näkökulma

- Miten mahdollistetaan käytännössä asiakkaan osallisuus uudessa isossa kokonaisuudessa?
- Mitä haasteita asiakkaan oman vastuun lisääntymiseen voi liittyä? Miten niihin vastataan?

Uudenlainen yhteistyö

- Vaikuttavatko eri sektoreilla toimiviin tahoihin kohdistetut stereotypiat tai ennakkoluulot yhteistyön onnistumiseen? Miten niitä voidaan käsitellä rakentavasti?

Kehittäminen, tutkimus ja koulutus

- Miten oppilaitokset voivat tukea alueellista sote –valmistelua?
- Miten henkilöstön ja johdon uusiin osaamistarpeisiin sekä uudenlaisen työotteen omaksumiseen voidaan tarttua niin työorganisaatioissa kuin koulutuksen ja tutkimuksen suunnittelussa ja kehittämisessä?
- Miten moniammatillisuutta voidaan tukea jo opiskeluaikana?

LÄHTEET

Peltosalmi, Juha, Eronen, Anne, Litmanen, Tapio, Londén, Pia & Ruuskanen, Petri (2016) Järjestöjen tulevaisuus. Järjestöbarometri 2016. Helsinki: SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry.

Satakuntaliitto (2016) Maakuntauudistus Satakunnassa. Saatavilla: http://www.satakunta2019.fi/?page_id=240. Viitattu 15.12.2016.

Satasote (2016). Info. Saatavilla: https://www.satasote.fi/?page_id=281. Viitattu 8.12.2016.

Sosiaali- ja terveysministeriö (2016) Mikä on Sote-uudistus? Saatavilla: <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>. Viitattu 25.11.2016.

Tampereen yliopiston Porin yksikkö (2016). Porin sosiaalitieteellinen oppimiskeskittymä -hanke (POSOK) Saatavilla: <http://www.uta.fi/yky/pori/posok.html>. Viitattu 10.12.2016.

Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos (2016). Osallisuus. Saatavilla: <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Viitattu 15.12.2016.

Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos (2016). Valinnanvapaus. Saatavilla: <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/valinnanvapaus>. Viitattu 16.11.2016.

**SOTE-MUUTOS TYÖPAJA Porin Perusturvakeskuksessa (Maantiekatu 31)
7.4.2016 sosiaali- ja terveysalan palvelujen yksityisen ja kolmannen sektorin
tuottajille**

Työpajan tavoitteena on saada tilannekuvaus Sata-soten tilanteesta, oppia yhdessä sekä jakaa ja kehittää ajatuksia työpajojen teemoista. Työpajateemat ovat samat kuin 26.4. järjestettävässä Palvelujen järjestäminen ja tuottaminen uudistuvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa –seminaarissa. Työpajan satoa käytetään hyväksi pidettävän seminaarin työryhmätyöskentelyn valmistelussa.

Järjestäjä: Tampereen yliopiston Porin yksikkö ja Porin kaupungin perusturvakeskus

Aika: Torstai 7.4.2016 klo 12–16

Paikka: Porin Perusturvakeskus, Maantiekatu 31

Ohjelma

12.00 Tervetuloa, yliopistonlehtori Ossi Eskelinen
12.05 Sata-soten tilannekuvaus, perusturvajohtaja Terttu Nordman
12.30 Briiffaus päivän ohjelmaan, yliopisto-opettaja Erna Törmälehto ja projekti-työntekijä Bia Kaski
12.40 Työpajat Cafe learning –menetelmää (”oppimiskahvila”) hyväksi käyttäen.
Käsiteltävät työpajateemat (teema / ryhmä 20 min.):

- * Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen eettiset perusteet
- * Yhteistyöllä tuloksiin - uusi palvelujen järjestämisen ja tuottamisen kulttuuri
- * Koulutuksen ja tutkimuksen merkitys ja mahdollisuudet uudistuvan sote:n yhteydessä
- * Korkeakouluopiskelijoiden rooli alueellisten palvelujen kehittämisessä (työharjoittelu, opinnäytteiden hyödyntäminen, opetuksen sisältö)

14.00 Kahvi
14.30 Työpajojen purku, keskustelu ja yhteenveto
16.00 Päivän päätös



**TAMPEREEN
YLIOPISTO**

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Palvelujen järjestäminen ja tuottaminen uudistuvissa sosiaali- ja terveyspalveluissa

Aika: Tiistai 26.4.2016 klo 9.00–16

Paikka: Porin yliopistokeskus, auditorio 125 (1. krs, pääovesta sisään), Pohjoisranta 11 A

Ohjelma

9.00 Tervetuloa, professori Timo Toikko, TaY, Porin yksikkö

9.10 Sote-muutos ja sen merkitys palvelujen järjestäjille ja tuottajille, neuvotteleva virkamies Satu Karppanen, Sosiaali- ja terveysministeriö

9.40 Julkisen sektorin odotukset sote-uudistukselta, perusturvajohtaja Terttu Nordman, Porin kaupunki

10.00 Yksityisen sektorin mahdollisuudet Sote-palvelujen tuottamisessa, toimitusjohtaja Markku Kivinen, Satakunnan yrittäjät

10.20 Kahvitauko

10.50 Kolmas sektori palvelujen tuottajana uudistuvassa Sote:ssa, toiminnanjohtaja Milja Karjalainen, Satakunnan yhteisökeskus

11.10 Tutkijan näkökulma sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämiseen ja tuottamiseen, professori Heikki Hiilamo, Helsingin yliopisto

11.30 Yleisökeskustelu

12.00 Lounas (omakustanteinen)

13.00 Briiffaus iltapäivän työpajoihin



**TAMPEREEN
YLIOPISTO**

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan aluekehityssrahasto

13.30 Yhteistyötä, koulutusta, tutkimusta ja eettisiä periaatteita, iltapäivän työryhmät (kahvi työryhmissä):

*** Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen eettiset perusteet**

*** Yhteistyöllä tuloksiin - uusi palvelujen järjestämisen ja tuottamisen kulttuuri**

*** Koulutuksen ja tutkimuksen merkitys ja mahdollisuudet uudistuvan sote:n yhteydessä**

*** Korkeakouluopiskelijoiden rooli alueellisten palvelujen kehittämisessä (työharjoittelu, opinnäytteiden hyödyntäminen, opetuksen sisältö)**

14.45 Työryhmien purku

15.45 Seminaarin päättäminen

Työryhmäjako suoritetaan järjestäjien toimesta.

Tilaisuus on maksuton. Ilmoittautuminen 18.4.2016 mennessä e-lomakkeelle:

<https://elomake3.uta.fi/lomakkeet/16533/lomake.html>

Tiedusteluihin vastaa Ossi Eskelinen, ossi.eskelinen@uta.fi

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma



**TAMPEREEN
YLIOPISTO**

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan aluekehitysrahasto

SOTE-SEMINAARI

TYÖRYHMÄT JA ALAKYSYMYKSET

1. Palvelujen järjestämisen ja tuottamisen eettiset kysymykset (Kuokkanen Ronja, Elonen Noora, tila: lk. 107)

1.1 Eettisyys palvelujen kilpailutuksessa järjestäjän näkökulmasta

1.2 Eettisyys palvelujen kilpailutuksessa tuottajan näkökulmasta

1.3 Asiakkaan valinnanvapauden ja tasa-arvon toteutuminen

2. Yhteistyöllä tuloksiin – uusi palvelujen järjestämisen ja tuottamisen kulttuuri (Toikko Timo, Vuolanne Antti, tila: lk 103)

2.1 Asiakkaan osallistamisen ja kuulemisen uudet mahdollisuudet palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa

2.2 Kuntien ja uuden sote-organisaation välinen yhteistyö kuntien vastuulle jäävän terveyden ja hyvinvoinnin edistämistyön näkökulmasta

2.3 Palvelutuottajien yhteistyö asiakkaan palveluohjauksessa ja sujuvan, aukottoman palvelukokonaisuuden luomisessa

2.4 Toimijoiden välisen paikallisen yhteistyön jatkuvuus ja mahdollisuudet tulevaisuudessa, uudistuvassa sotessa

3. Koulutuksen ja tutkimuksen merkitys ja mahdollisuudet uudistuvan soten yhteydessä (Eskelinen Ossi, Mamia Tero, tila: lk 386)

3.1 Koulutus ja sen merkitys palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa uudistuvan soten yhteydessä

3.2 Tutkimuksen hyödyntäminen palvelujen järjestämisessä ja tuottamisessa

4. Korkeakouluopiskelijoiden rooli alueellisten palvelujen kehittämisessä (Törmälehto Erna, Kaukkila Eveliina, tila: Charlotta sali)

4.1 Uudistuvan soten synnyttämien osaamis- ja kehittämistarpeiden välittyminen kentältä oppilaitoksiin

4.2 Opiskelijoiden hyödyntäminen kentällä

Esimerkki.

Työryhmä: Yhteistyöllä tuloksiin – uusi palvelujen järjestämisen ja tuottamisen kulttuuri

Ohjeistus: Pohtikaa yhdessä teemaa **Asiakkaan osallistamisen ja kuulemisen uudet mahdollisuudet palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa** nelikentän avulla ja kirjatkaa ajatuksenne nelikentän osioihin isolle paperille lauseina.

Asiakkaan osallistamisen ja kuulemisen uudet mahdollisuudet palveluiden järjestämisessä ja tuottamisessa.

Mahdollisuudet ja/tai hyödyt:	Haasteet:
Keinot:	Toimijat ja niiden roolit/vastuut:

Kuvio 2 Esimerkki työskentelyohjeesta ja nelikentästä

Taulukko 1 Teema frekvenssit

Analyysin vaihe	Teema	Alateema	Frekvenssit
1. osio	Palvelujärjestelmän näkökulma	Alueiden tasa-arvo	3
		Yhteistyön haasteet	8
		Kilpailutuksen kriteerit ja aikajänne	13
		(Erityis)osaamisen säilyttäminen	4
		Tuottajien välinen tasa-arvo	14
	Arviointi ja seuranta	Laadun ja vaikuttavuuden varmistaminen	16
		Valtakunnallisten indikaattoreiden luominen	19
	Työntekijän näkökulma	Oman työn kehittäjyys	19
		Kehittäjyyden mahdollistaminen ja tukeminen	12
	Asiakkaan näkökulma	Tiedon saanti	12
		Vastuu	22
		Vaikuttaminen	12

ISSN 1796-0797